

2025

Procédure de qualification

Assistante du commerce de détail AFP / Assistant du commerce de détail AFP

Position 1 : Série 2

DCO A

Gestion des relations avec les clients

écrit

Simulation pratique « Gâteau d'anniversaire »

[Anglais]

Situation de départ

Vous travaillez dans une boulangerie. Aujourd'hui, un client fidèle vous a téléphoné car il aimerait commander un gâteau d'anniversaire pour les dix ans de son fils. Vous lui confirmer sa commande et lui écrivez pour lui donner toutes les informations.

Tâche

Écrivez un mail en anglais au client, Monsieur Doutaz. Vous donnez les informations concernant :

- La décoration (10.-)
- La forme
- Le(s) arôme(s)
- Le retrait en boulangerie (15 juin, 10h)

Pensez à saluer correctement le client et à écrire une introduction et une conclusion.

Remarque

Une liste de mots est jointe.

Vous devez inventer l'adresse mail du client et votre adresse mail.

Évaluation

Votre performance sera évaluée selon les questions principales suivantes :

- L'apprenti.e communique-t-il/elle correctement avec le groupe cible ?
- L'apprenti.e communique-t-il/elle le contenu correctement (niveau A2) sur le plan linguistique et formel avec le/la client.e ?

Cadre temporel

20 minutes

Liste de vocabulaire anglais

le gâteau d'anniversaire	the birthday cake
la décoration	the decoration
l'arôme	the taste
heure de retrait	the pickup date/ time
venir chercher	pick up

Solution type

Simulation pratique « Gâteau d'anniversaire »

From: jennifer.clerc@gmail.com

To: sven.doutaz@gmail.com

Subject: birthday cake / order confirmation / confirmation of your order

Dear Me Doutaz

This e-mail is to confirm your order. / I am writing to you about your order.

The decoration for the cake costs 10 Francs. The cake is round / square / rectangular. (other shapes possible). The flavour is vanilla / strawberry. / It is a chocolate cake. (other flavours possible)

You can pick up the birthday cake on the 15th of June at 10 am (at the bakery).

Thank you for your order. / I will be happy to answer your questions. If you have any questions, please let me know.

Kind regards

Jennifer Clerc

Remarques supplémentaires pour les experts :

- Pour DCO A 4 : Critère d'évaluation 1 (contenu : 6 points)

Les points suivants **doivent** figurer :

- deux adresses e-mail
- le sujet
- la formule d'appel
- l'introduction
- la conclusion
- les salutations
- la signature

= 2 points si 1-2 éléments formels manquent / sont incorrects

= 0 point si 3 éléments formels et plus manquent / sont incorrects

- la marque du parfum
- les prix du 50ml et 100ml
- l'emballage cadeau
- la livraison à domicile gratuite

= 4 points si maximum 1 élément informatif manque / est incorrect

= 2 points si maximum 2 éléments informatifs manquent / sont incorrects

= 0 points si 3-4 éléments informatifs manquent / sont incorrects

- Pour DCO A 4 : Critère d'évaluation 2 (langue : 6 points)

= 6 points – petites erreurs (accords, etc.)

= 4 Points – plusieurs erreurs qui ne gênent pas la compréhension

= 2 Points – plusieurs erreurs qui gênent la compréhension

= 0 Points – plusieurs erreurs qui empêchent la compréhension / incompréhensible